



利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ホームヘルプステーションよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番地府中市立特別養護老人ホームよつや苑
事業所電話番号	042-334-8133

## 事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。</li> <li>2) 利用者が住み慣れた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。</li> <li>3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。</li> <li>4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。</li> <li>5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。</li> </ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者との直接的な関わりの中から得た気づきを関係機関と共有し、チームケアの実践により利用者の地域生活の継続を支援しています

利用者が住み慣れた地域で生活が続けられるよう、「自立支援ケアと重度化への対応」を目標にあげています。訪問介護員が自立生活の視点を持って支援にあたるよう認識を高めると共に、重度化への対応として、地域の訪問看護や訪問診療と連携して、医療ニーズに対応した支援を行っており、例えば利用者宅の連絡帳で訪問看護と連携するなどして適切なケアに繋がっています。日常的に直接利用者として接している事業者として、支援の中から得た気づきを家族の状況を含めてケアマネジャーや医療機関等と情報共有しながらチームケアの実践に努めています。

・安定的・継続的なサービスが提供できるよう、訪問介護員の介護技術・介護知識の向上や支援方法の統一に努めています

利用者にとって安定的で継続的なサービスを提供するため、介護技術・介護知識の向上と援助内容・援助技術の統一化に向けてチームで取り組んでいます。日常的に訪問介護員が2～3人集まって具体的に排泄の介助方法や入浴時の注意点を検討・共有したり、写真で確認しながら気づきの視点を育成するなど主体的な取り組みが行われているほか、訪問介護員同士が同行訪問することで支援方法の確認も行われています。また毎月の事例検討では声掛けの工夫や介助方法などを全体で共有しながら支援の統一性と援助技術の向上に取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・自立支援に求められる連携援助のチームケアや自立支援ノウハウを、全訪問介護員と共有する人材育成の取り組みが期待されます

利用者が可能な限り住み慣れた地域で生活が続けられるよう、「自立支援ケアと重度化への対応」を重点目標に掲げ、訪問介護員が自立生活の視点を持って支援にあたるように、同行訪問での指導やチーム会議での勉強会を実施し

ています。今後も利用者の有する能力に応じた自立生活を支え続けることからすると、利用者の自立支援と重度化対応に求められるチームケアのあり方の理解や法人の自立支援ケアのノウハウを全訪問介護員が学べる研修や事例検討などを、人材育成計画として推進していくことが期待されます。

・**コロナ禍に対応した情報発信方法を検討し、地域や家族、福祉関係者に積極的に情報発信することが期待されます**

より多くの利用ニーズに応えるために訪問地域を広げ、地域や利用希望者のほか既存の利用者や家族への情報提供として、ホームページや広報誌のほか納涼祭やよつや苑祭を通じて、事業のサービス内容を発信しています。また担当ケアマネジャーへの毎月の情報提供を行ってきました。今年度はコロナ禍で地域や利用希望者に対面での情報提供が難しいこと、地域に施設が増えていることも視野（職員の確保も）に入れると、事業のサービスの特徴や利用メリットをホームページ等を活用して、地域や家族、福祉関係者へ積極的に情報発信することが期待されます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/52

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 安心して、サービスを受けているか	93.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	80.0%	13.0%		
	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
3. 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	76.0%	20.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	90.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	80.0%		16.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	6.0%	6.0%	
	いいえ : 0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	10.0%	13.0%	
	いいえ : 3.0%			
8. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	80.0%		16.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%		
9. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	83.0%		13.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	6.0%	13.0%	
	いいえ : 3.0%			
11. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	63.0%	16.0%	6.0%	13.0%